



**Comune di Molfetta**

**CUSTOMER SATISFACTION**

**VALUTAZIONE  
DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
REPORT CON ANALISI DEI DATI**

**ANNO 2017**

## PREMESSA

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

A tal fine il Regolamento dei controlli interni del Comune di Molfetta, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 49 del 16/05/2013 (con i poteri del Consiglio Comunale), prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti.

## GLI OBIETTIVI

L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate.

Nello specifico, rilevare la customer satisfaction (ossia la "soddisfazione del cliente/utente") permette di raccogliere dati utili a migliorare il servizio e di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione con i cittadini e la capacità di ascolto degli stessi. Inoltre, la rilevazione permette di riprogettare le politiche pubbliche e le modalità di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

Quindi le indagini di customer satisfaction sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza e il valore percepito dell'offerta di servizio erogata. Senza la consapevolezza del valore per il cittadino del servizio che si offre non si riesce neanche a focalizzare adeguatamente qualsiasi azione di miglioramento delle sua qualità. La qualità dei servizi erogati spesso si identifica con la soddisfazione dell'utente, e cioè con la capacità di fornire ai cittadini un servizio percepito in linea con le loro aspettative.

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

1. verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
2. definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti al servizio ricevuto
3. porre attenzione ad eventuali suggerimenti
4. evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

## METODOLOGIA UTILIZZATA

In fase di prima applicazione ed in via sperimentale è stato approvato con deliberazione G.C. n. 259 del 23/12/2015 un “Questionario di soddisfazione degli utenti per i servizi di sportello “ sui servizi offerti dagli uffici che per l’anno 2017 sono stati:

- relazioni con il pubblico
- Biblioteca-visite guidate
- cultura
- ufficio matrimoni
- nati
- informale lavoro-assistenza e accompagnamento ricerca attiva del lavoro.

Il modello di riferimento adottato è intuitivo e immediato e si basa sul sistema “mettiamoci la faccia”. Ogni utente ha la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto attraverso tre emoticon o “faccine”. Alla “faccina” verde corrisponde un giudizio positivo, a quella gialla la sufficienza (né positivo-né negativo), mentre la rossa rappresenta una valutazione negativa. In quest’ultimo caso, l’utente avrà la possibilità di approfondire i motivi della sua insoddisfazione.

Quindi la valutazione è distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione:

- la classe 1 – faccina verde - rappresenta un giudizio positivo
- la classe 2 - - faccina gialla - rappresenta un giudizio né positivo e né negativo
- la classe 3 – faccina rossa - rappresenta un giudizio negativo.

Il Questionario somministrato agli utenti è come sotto rappresentato:

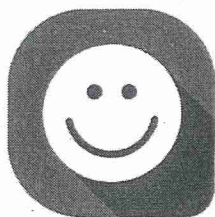


Comune di  
MOLFETTA

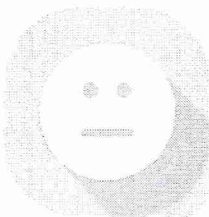
## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI PER I SERVIZI DI SPORTELLO

Gentile utente, aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio sul servizio in forma anonima.

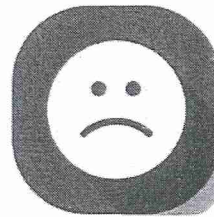
Qual è il tuo **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sul servizio ottenuto?  
(barrare con una croce)



Positivo



Né positivo  
né negativo



Negativo

Se il tuo **GIUDIZIO** è **NEGATIVO**, qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione?

(selezionare una sola risposta)

- Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura/chiusura)
- Tempo di attesa non ragionevole
- Scarsa trasparenza
- Professionalità/cortesia dell'impiegato/a non adeguata
- Necessità di tornare
- Risposta negativa

Ti ringraziamo per aver espresso la tua opinione. Arrivederci.

Nell'anno 2017 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad autocompiarla e a riconsegnarla in forma anonima.

Di seguito si riporta l'**ANALISI DEI DATI** relativi all'anno 2017 per uffici interessati.

### ***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Urp”***

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nell'ufficio URP situato al piano terra di Palazzo Giovene sino ad agosto e successivamente al piano terra della sede comunale di Via Martiri di Via Fani.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 40, tutti ricevuti in forma anonima.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata dei 40 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	27	67,5
2	Né Positivo – né Negativo	13	32,5
3	Negativo	=	

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva alta** del servizio ricevuto dai 40 utenti che hanno espresso un giudizio né positivo e né negativo. Nessun suggerimento è stato formulato per il miglioramento del servizio.

### ***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Biblioteca – Visite Guidate”***

I questionari sono stati distribuiti direttamente agli utenti tramite lo sportello situato al primo piano all'interno della Biblioteca nella Fabbrica di San Domenico.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 54, tutti ricevuti in forma anonima.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata degli 11 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	45	83,33
2	Né Positivo – né Negativo	1	1,85
3	Negativo	8	14,81

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto alta, pari all'83,33%.

Dall'esame analitico dei questionari si registrano i seguenti suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Suggerimento	n. utenti	percentuale
ampliamento dell'apertura dell'orario della biblioteca anche nel pomeriggio	14	32,55
Miglioramento servizio Wi-Fi e aumento prese PC	4	9,30
Trasformazione di alcuni scaffali in aperti	1	2,32
Migliore gestione visite guidate per non disturbare gli utenti	1	2,32

### ***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Cultura”***

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nella sede comunale al primo piano di Via Martiri di Via Fani.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 29, tutti ricevuti in forma anonima.

L'età media degli utenti che hanno compilato il questionario è sopra i 30 anni.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata degli 43 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	28	96,55
2	Né Positivo – né Negativo	1	3,44
3	Negativo	=	=

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto molto alta, pari al 96,55% e solo 1 persona ha espresso un giudizio negativo corrispondente al 3,44%.

### ***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Matrimoni”***

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nel Palazzo di città di Piazza Municipio.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 32, tutti ricevuti in forma anonima.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata degli 32 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	29	90,63
2	Né Positivo – né Negativo	3	9,37
3	Negativo	=	=

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto molto alta, pari al 90,63% e solo 3 persone hanno espresso un giudizio negativo corrispondenti al 9,37%. Nessun suggerimento è stato formulato per il miglioramento del servizio.

### ***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Nati”***

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nel Palazzo di città di Piazza Municipio.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 25, tutti ricevuti in forma anonima.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata degli 25 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	23	92
2	Né Positivo – né Negativo	2	8
3	Negativo	=	

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto molto alta, pari al 92,00% e solo 2 persone hanno espresso un giudizio negativo corrispondenti al 8,00%. Nessun suggerimento è stato formulato per il miglioramento del servizio.

***Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio  
“Informalavoro-assistenza e accompagnamento ricerca attiva del lavoro”***

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nell’Ufficio situato al piano terra di Palazzo Municipio sino ad agosto e successivamente al piano terra della sede comunale di Via Martiri di Via Fani.

I questionari sono stati ritirati nel mese di dicembre 2017 e ammontano a n. 79, tutti ricevuti in forma anonima.

L'età media degli utenti che hanno compilato il questionario è sopra i 35 anni.

La valutazione distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione come sopra illustrata degli 79 questionari è riassunta nella seguente tabella:

Classe	Giudizio di soddisfazione	Numero Questionari	Percentuale
1	Positivo	63	79,75
2	Né Positivo – né Negativo	16	20,25
3	Negativo	=	=

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto molto alta, pari al 79,75%. Nessun suggerimento è stato formulato per il miglioramento del servizio.

## CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale di 84,96 è molto alto e, quindi, si ritiene che i servizio offerti siano stati di alto gradimento per la collettività coinvolta e che con alcuni accorgimenti legati ai suggerimenti esposti si potrebbe raggiungere per il futuro anche un grado ancora più elevato di gradimento.

Molfetta, 18 giugno 2018

IL SEGRETARIO GENERALE  
DI MAURO dott.ssa Irene

